

1. **Poskytovatel:** **SilesNet s.r.o.**  
 sídlo: Český Těšín, Ostravská 584/12, PSČ 737 01  
 jednající prostřednictvím: Ing. Gražyny Hlinšťákové, jednatelky společnosti  
 IČ: 25392280  
 DIČ: CZ25392280  
 bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.  
 číslo účtu: 75583001/5500  
 registrace v obchod. rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddíle C, vložka 17812  
 technická podpora: telefon: ■■■■■ gsm: ■■■■■ e-mail: ■■■■■

2. <b>Uživatel:</b>	<b>Město Český Těšín</b>		
sídlo:	Náměstí ČSA 1/1, 737 01 Český Těšín		
zastoupen:	Karlem Kulou, starostou města	kontaktní osoba:	■■■■■
IČ :	00297437	DIČ:	CZ00297437
telefon:	■■■■■	e-mail:	■■■■■

## I. Předmět plnění

- Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje zajistit uživateli trvalé připojení do sítě Internet pomocí rádiových vln nebo datového kabelu (dále jen „služba“). Služba zahrnuje přenos protokolu TCP/IP není-li dále uvedeno jinak.
- Smluvní strany se dohodly, že služba bude uživateli zpřístupněna prostřednictvím zařízení umožňujícího přenos dat mezi přípojným místem uživatele a distribučním bodem poskytovatele specifikovaném v protokolu o předání služby, který je součástí této smlouvy.  
 Zařízení je majetkem poskytovatele a bude přenecháno do užívání uživateli a bude sloužit výhradně uživateli po dobu poskytování služby. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele zařízení přenechat či jinak zpřístupnit třetí osobě.

## II. Cena předmětu plnění

- Aktivace služby: 1,- Kč bez DPH jednorázově (pro ID služby: 11392001, 11392002, 11392003, 11392004, 11470905, 11470906, 11470907).
- Rychlosti a služby:

Přípojně místo - adresa	Služba	Měsíční paušál	ID služby
Náměstí ČSA 1/1, Český Těšín	LANdedicated 1000/1000 Mb/s	■■■■■	11555501
Štefánikova 18/25, Český Těšín	DF 1563 ČT Náměstí ČSA1/1 - ČT Štefánikova 18/25	■■■■■	11555502
Sokolovská 2116, Český Těšín	DF 3658 ČT Náměstí ČSA 1/1 - ČT MP-IVC Sokolovská 2116	■■■■■	11555503
Pod Zvonek 875/26, Český Těšín	DF 5177 ČT Náměstí ČSA 1/1 - ČT Pod Zvonek 875/26	■■■■■	11555504
Hlavní třída 147/1a , Český Těšín	DF 0793 ČT Náměstí ČSA 1/1 - ČT Hlavní třída 147/1a	■■■■■	11555505
Frydecká - dopravní terminál	LANdedicated 100/100 Mb/s	■■■■■	11555506
Kysucká 1822/10, Český Těšín	LANfiber 1/1 Gbps	■■■■■	11555507

- Smluvní strany shodně konstatují, že předmět plnění byl užíván i před uzavřením této smlouvy, tj. v období od 1.2.2023 do data uzavření smlouvy, za což poskytovateli přísluší náhrada.
- Celková cena za celé období trvání smlouvy je 230 182,- Kč.

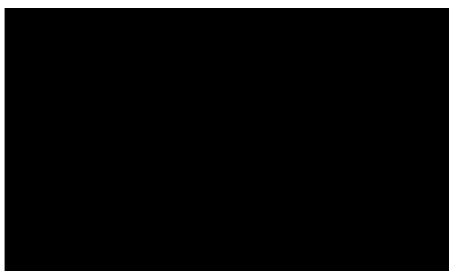
K cenám bude připočtena DPH v zákonné výši.



4. Tato Smlouva je podepsána vlastnoručně, nebo elektronicky. Je-li smlouva podepsána vlastnoručně, je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) stejnopise. Je-li smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí uznávaného elektronického podpisu. Za datum podpisu se považuje údaj uvedený v časovém razítku, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.
5. **Smlouva je uzavírána na dobu určitou do 30.4.2024.**
6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem 1.5.2023 za podmínky jejího předchozího uveřejnění v registru smluv.
7. Uživatel informoval Poskytovatele, že je povinným subjektem ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále také zákon). Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy smlouva a všechny její dodatky podléhají povinnosti uveřejnění v registru smluv dle zákona, bude subjektem, který vloží smlouvu a všechny její dodatky do registru smluv, Město Český Těšín, a to i v případě, kdy druhou smluvní stranou bude rovněž povinný subjekt ze zákona.
8. Osobní údaje uvedené v této smlouvě budou zpracovány pouze za účelem plnění této smlouvy.
9. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě prodlení uživatele s úhradou jakékoliv platby dle této smlouvy delšího než 5 dnů.
10. Smluvní strany se dohodly, že veškeré závazkové právní vztahy související s touto smlouvou se řídí platným českým právním řádem. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze formou písemných dodatků k této smlouvě.
11. Smluvní strany prohlašují, že veškeré informace uvedené ve smlouvě a všech jejích dodatcích nepovažují za informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
12. Smluvní strany prohlašují, že jsou plně způsobilé k právním úkonům a k uzavření této smlouvy. Zároveň smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, a že byla sepsána podle jejich pravé, vážné a svobodné vůle, za nijak nevýhodných podmínek, což stvrzují níže připojenými vlastnoručními podpisy.
13. **Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb společnosti SilesNet s.r.o. pro spotřebitele – uživatele služby účinné od 1.1.2021, které jsou rovněž zveřejněny na stránce [www.silesnet.cz](http://www.silesnet.cz).**

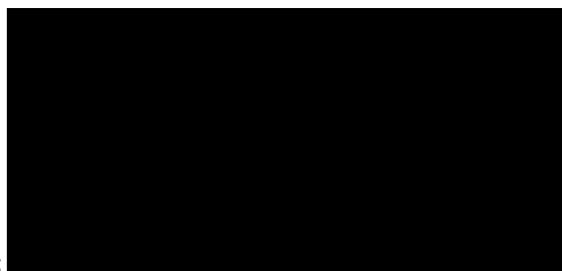
V Českém Těšíně dne 28.4.2023

Uživatel:

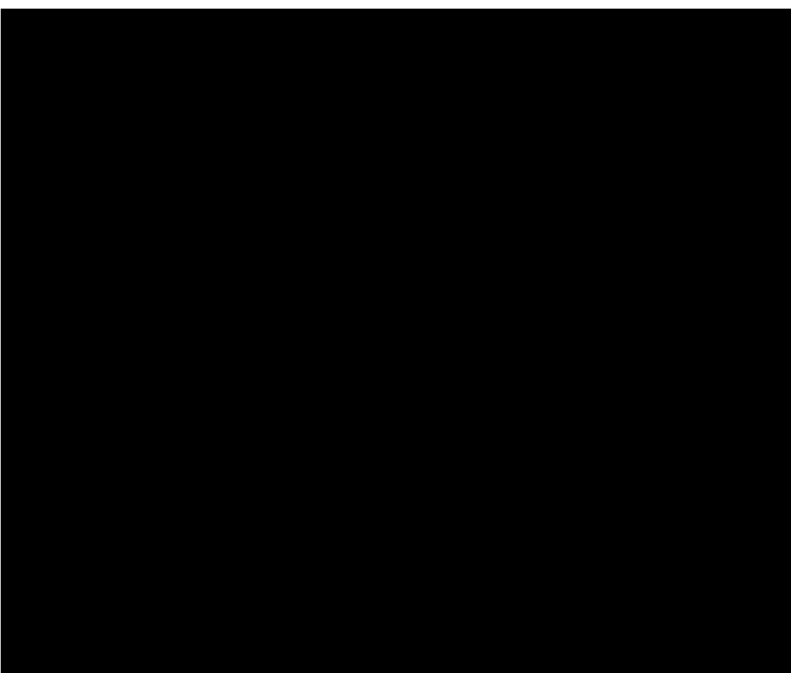


Karel Kula  
starosta města

Poskytovatel:



Ing. Gražyna Hlinšťáková  
jednatelka společnosti



## **Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Služeb“) a dalších souvisejících služeb společnosti SilesNet s.r.o. pro spotřebitele – uživatele služby**

Společnost SilesNet s.r.o., IČ 25392280, se sídlem Ostravská 584/12, 737 01 Český Těšín, zapsána do obchodního rejstříku KS v Ostravě, v oddíle C, vložka 17812, (dále jen „poskytovatel“), poskytuje uživatelům služby na základě Smlouvy o zajištění trvalého přístupu do sítě Internet (dále jen „Smlouva“). Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „podmínky“) jsou součástí Smlouvy.

### **1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ**

- 1.1 K uzavření Smlouvy je uživatel povinen předložit poskytovateli svůj doklad totožnosti. Poskytovatel si zaeviduje jméno a příjmení uživatele, jeho RČ nebo datum narození, adresu trvalého pobytu, tel. číslo a e-mail uživatele. Tyto údaje poskytovatel shromažďuje, zpracovává a užívá osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany sítě, doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence uživatelů, vedení účtů, správy, poskytování a vyúčtování služeb, ochrany před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce s uživatelem.
- 1.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou, která nesmí překročit 30 dní. Výpovědní lhůta začíná běžet od 1. následujícího dne po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 1.3 V případě reklamní kampaně poskytovatele ve znění „akce 3 měsíce zdarma“ je uživatel povinen službu využívat minimálně 12 kalendářních měsíců plynoucích po kalendářním měsíci, ve kterém byl uživatel připojen.
- 1.4 Výpověď Smlouvy lze doručit poskytovateli buď dopisem nebo mailem na e-mail poskytovatele. Poskytovatel potvrdí uživateli ukončení smlouvy a fakturace výlučně e-mailem. Pokud poskytovatel není schopen zajistit uživateli kvalitní službu, smlouvu lze ukončit dohodou obou smluvních stran.
- 1.5 Pokud uživatel využívá Služby pomocí bezdrátového spoje prostřednictvím technického zařízení poskytovatele (dále jen „zařízení“), je povinen po ukončení smlouvy na výzvu poskytovatele zařízení vrátit – zařízení demontuje technik poskytovatele.
- 1.6 Pokud uživatel pronajímá u poskytovatele další zařízení, jakým je často wifi router, je povinen po ukončení smlouvy vrátit poskytovateli i toto zařízení.
- 1.7 Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, podepsaných poskytovatelem a uživatelem.

### **2. SLUŽBY + koncová zařízení u uživatelů**

- 2.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje zajistit uživateli Službu. Služba zahrnuje přenos protokolu TCP/IP není-li dále uvedeno jinak.
- 2.2 Služba bude uživateli zpřístupněna prostřednictvím zařízení umožňujícího přenos dat mezi přípojným místem uživatele a distribučním bodem poskytovatele – typ služby WIRELESS. Zařízení je specifikováno v Technické specifikaci připojení, která je součástí Smlouvy. Zařízení je majetkem poskytovatele a bude přenecháno do užívání uživateli po dobu poskytování Služby. Uživatel není oprávněn bez souhlasu poskytovatele zařízení přenechat či jinak zpřístupnit třetí osobě.
- 2.3 Poskytovatel garantuje uživateli neomezený přístup k internetu, tzn., že poskytovatel nefiltruje obsah internetu a garantuje přístup ke všem informacím, které internet obsahuje.

Poskytovatel nelimituje přenesená data, takže uživatel může používat internet neomezeně.

Služba je poskytována uživateli také pomocí datového kabelu – jedná se o Služby typu LANaccess nebo typu Služby LANfiber.

#### Typy poskytovaných Služeb:

WIRELESS – bezdrátové připojení k internetu pomocí zařízení poskytovatele

LANaccess – kabelové připojení k bezdrátové síti

LANfiber – kabelové připojení k optické síti

SERVERhousing – umístění PC uživatele v klimatizované místnosti, rozhraní 1GE, neomezený přenos

2.4 Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě 24 hodin denně, s tím, že poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování Služeb z důvodu údržby sítě nebo servisu sítě. Za dobu, po kterou nelze využívat Službu pro poruchový stav spoje, za který odpovídá poskytovatel, a který byl uživatelem řádně nahlášen v souladu se Smlouvou, má uživatel právo na vrácení poměrné částky z ceny za Službu, případně je situace řešena dohodou. Servisní zásah nahlášené poruchy bude proveden nejpozději do 2 pracovních dnů.

2.5 Využívání koncového zařízení podle „svého vlastního výběru“

Koncoví uživatelé mají právo používat koncové zařízení podle vlastního výběru. Směrnice 2008/63/ES definuje „koncové zařízení“ jako „zařízení přímo nebo nepřímo připojené k rozhraní veřejné telekomunikační sítě“. Právo na výběr koncového zařízení se tedy vztahuje na zařízení, které se připojuje k rozhraní veřejné telekomunikační sítě. Toto rozhraní, koncový bod sítě (NTP), je definováno v článku 2 (d) rámcové směrnice (2002/21/ES) a znamená fyzické místo, ve kterém je účastníkovi zajišťován přístup k veřejné komunikační síti. Koncovým zařízením může být kabel, který se přímo zapojí do počítače, ethernetová síťová karta, WIFI router, televize, počítač, tablet, mobil, telefonní ústředna.

Ethernet je typ rozhraní dle mezinárodních doporučení, prostřednictvím kterého je možno připojovat koncové telekomunikační zařízení.

2.6 Zákaznická telefonní linka poskytovatele je kontaktní linkou pro případ přerušení Služby, zhoršení její kvality nebo pro získání dalších informací, např. možnosti zprovoznění Služby.

Provoz zákaznických tel. linek:

- telefon: [redacted] (provozní doba: po-pá 8.00-16.00)
- telefon: [redacted] (provozní doba: po-pá 7.00-20.00, so-ne 9.00-18.00)
- e-mail: [redacted]

2.7 Služby, jejich rychlosti a ceny

Služba LANfiber: v ceníku služeb je uvedena běžná rychlost 1000/1000 Mbps.

Služba LANaccess: v ceníku služeb je uvedena běžná rychlost 100/100 Mbps.

Služby WIRELESSmax: v ceníku služeb uvádíme běžné rychlosti min. 20/20 Mbps a min. 30/30 Mbps.

Běžnou rychlostí se rozumí rychlost obvykle dostupná – tato rychlost se uvádí také ve Smlouvě, kterou podepisuje uživatel.

U služeb WIRELESS technologie poskytovatele umožňuje přenosnou rychlost až 100/100 Mbps, avšak tuto rychlost neuvádíme v ceníku služeb, protože může k ní dojít velmi vzácně.

### Služby poskytovatele:

	Min. rychlost	Běžná rychlost	Max. rychlost
LANfiber	950/950	1000/1000	1000/1000
LANaccess	95/95	100/100	100/100
WIRELESSmax min.	15/10	20/20	20/20 i více
WIRELESSmax min.	25/15	30/30	30/30 i více

*rychlosti jsou uvedeny v Mb/s*

### Velká a trvající či pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti.

**Za velkou trvající odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$   
a zároveň

$TBDR(\text{download}) > 70$  minut,  
nebo

$SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$   
a zároveň

$TBDR(\text{upload}) > 70$  minut,  
kde

SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.

Velká opakující se odchylka

Za **velkou opakující se odchylku** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:

$SDR(\text{download}, L 4) < BDR(\text{download}, L 4)$ ,  
a zároveň

$\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{download}) \geq 3,5$  minuty  
a zároveň

$(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{\text{TestB}})$ ,  
nebo

$SDR(\text{upload}, L 4) < BDR(\text{upload}, L 4)$ ,  
a zároveň

$\exists t_1, t_2, t_3: TBDR(\text{upload}) \geq 3,5$  minuty  
a zároveň

$(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{\text{TestB}})$ ,

kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI,  $t_x$  ( $x \in N^+$ ) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, TBDR označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti,  $T_{\text{TestB}}$  je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.

Pokud dojde k závadě na technických zařízeních poskytovatele, může dojít k úplnému přerušení služeb nebo kolísání rychlostí a to u všech typů služeb. Po nahlášení závady uživatelem poskytovatel podnikne kroky k úplnému zprovoznění služby. Pokud situace vyžaduje výměnu koncového zařízení u uživatele, poskytovatel toto zařízení vymění a otestuje jeho správný chod.

Služba se považuje za zahájenou datem podpisu obou smluvních stran na Smlouvě. Praktický postup je takový, že technik zapojí internet u uživatele, sepíše s ním Smlouvu a technický protokol, na kterých je uvedeno datum podpisu a podpisy uživatele a poskytovatele.

Ceny služeb dle rychlostí jsou uvedeny v Ceníku služeb poskytovatele, který je přístupný na web. stránkách poskytovatele na [www.silesnet.cz](http://www.silesnet.cz) nebo v papírové formě v sídle poskytovatele.

Měření rychlosti a postupy s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací:

Měření rychlostí poskytovatel provádí na transportní vrstvě TCP/IP. Uživatel má přístup k měření rychlosti na webových stránkách poskytovatele [www.silesnet.cz](http://www.silesnet.cz) nebo na veřejně přístupných serverech třetích stran, např. [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net). Poskytovatel využívá dohledový systém vytížení síťových prvků a na základě toho provádí rozložení kapacity připojení. Poskytovatel tímto dohlíží, aby nedošlo k naplnění kapacity připojení či jejího překročení. Poskytovatel nezajišťuje přístup k číslům tísňového volání. Poskytovatel neshromažďuje osobní údaje účastníků k vydání seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků.

### 3. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY, SANKCE

Měsíční faktury za poskytovanou Službu za období kalendářního měsíce jsou zasílány uživatelům vždy začátkem kalendářního měsíce se splatností 14 dnů. Uživatel je povinen dodržovat termíny splatnosti faktur vystavených poskytovatelem. Pokud je faktura po splatnosti, je poskytovatel oprávněn Službu uživateli přerušit až do doby úhrady všech nezaplacených faktur v plné výši. Poskytovatel průběžně informuje uživatele o nezaplacených fakturách, jejich částkách a datech splatnosti formou elektronické upomínky, kterou zasílá na e-mail uživatele. Pokud uživatel nereaguje na upomínky a ostatní výzvy k úhradě, předává poskytovatel dluh uživatele k extérnímu vymáhání mimosoudní cestou společnosti, u které uživatel ponese náklady v souvislosti s vymáháním pohledávek.

Pokud uživatel dluh zaplatí, je jeho Služba opět zprovozněna. Za obnovení Služby po přerušení Služby z důvodu neplacení faktur je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli poplatek ve výši 100,-Kč bez DPH.

Na žádost uživatele může poskytovatel Službu přerušit. Po dobu přerušení Služby není Služba fakturována. Po obnovení Služby účtuje poskytovatel uživateli poplatek ve výši 300,-Kč bez DPH.

### 4. REKLAMACE A NÁHRADA ŠKODY

- 4.1 Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy, zejm. § 64 ZEK. Reklamaci je třeba uplatnit buď písemně na adrese sídla poskytovatele, případně též telefonicky či prostřednictvím e-mailu - kontaktní údaje na poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele [www.silesnet.cz](http://www.silesnet.cz). Na této adrese je třeba uplatňovat i veškeré jiné reklamace, včetně reklamací zařízení, prodávaných či jinak poskytovaných zákazníkům poskytovatelem.
- 4.2 Reklamaci na vyúčtování ceny je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do stanoveného data splatnosti. ČTÚ (Český telekomunikační úřad) je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Reklamaci na poskytovanou Službu je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 4.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 4.4 Ostatní případy reklamace uživatele budou poskytovatelem vyřízeny bez zbytečného odkladu po jejich doručení s přihlédnutím k jejich složitosti, technické a administrativní náročnosti.
- 4.5 Poskytovatel neodpovídá uživatelům za škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení či vadného poskytnutí Služby či služeb. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby komunikační sítě či její části. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a těchto všeobecných podmínek, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců nebo zástupců poskytovatele. V případě neposkytnutí služeb dle Smlouvy je odpovědnost poskytovatele vůči uživateli omezena na povinnost odstranit urychleně závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Prokázanou škodu zaviněnou poskytovatelem uhradí poskytovatel přednostně bezplatným poskytnutím Služeb ve výši škody, nejvýše však do výše 1.000,- Kč.
- 4.6 Uživatel má právo v případě reklamace výše cen za poskytnuté Služby požádat o bezplatný detailní výpis z provozu Služby nebo jiné dokumenty, dokládající průběh provozu Služby a účtovanou cenu za reklamované období. V případě internetové služby se jedná zejména o grafické znázornění množství přenesených dat v průběhu reklamovaného období.
- 4.7 V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, bude uživateli vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu, a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel tak učiní přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování, jedná-li se o částku nižší, než je měsíční platba uživatele v tomto zúčtovacím období. Jedná-li se o částku vyšší, než je měsíční platba uživatele v tomto zúčtovacím období, uhradí poskytovatel tuto částku převodním příkazem na uživatelem stanovený účet.

- 4.8 Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci, je uživatel oprávněn podat u ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou Službu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce.
- 4.9 Účastník je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů ze smlouvy či v souvislosti s činností Poskytovatele obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím elektronického formuláře umístěného na jeho stránkách [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), nebo v případě věcí pronajatých, zapůjčených nebo zakoupených od Poskytovatele na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 4.10 Pro případ prodeje zboží zákazníkovi (uživateli služby nebo dalšímu zákazníkovi, který internetových služeb nevyužívá) sjednává poskytovatel se zákazníkem následující podmínky:
- za vady zboží odpovídá poskytovatel pouze v rozsahu stanoveném zákonem nebo dohodnutém ve Smlouvě
  - vlastnické právo k prodávanému zboží přechází na zákazníka úplným zaplacením kupní ceny
  - poskytovatel na zboží poskytuje záruku v délce trvání 24 měsíců
  - zákazník je v případě reklamace povinen zboží předat poskytovateli kompletní, čisté a ve vhodném obalu tak, aby nedošlo k dalšímu poškození zboží. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn odmítnout zboží převzít k reklamaci
  - zákazník se spolu s poskytovatelem dohodl, že poskytovatel vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů, nestanoví-li zákon v daném případě povinnost vyřídít reklamaci v kratší lhůtě
  - nedohodnou-li se strany jinak, zákazníkovi nevzniká právo na zapůjčení jiného zboží v průběhu vyřizování reklamace
- Uvedenými podmínkami nejsou dotčena zvláštní ustanovení příslušných právních předpisů, týkající se ochrany spotřebitelů ve smyslu občanského zákoníku.
- 4.11 Poskytovatel má právo požadovat po zákazníkovi náhradu nákladů spojených s neoprávněnou či bezdůvodnou reklamací.

## 5. BEZPEČNOST, OCHRANA SOUKROMÍ A DAT ZÁKAZNÍKA

- 5.1 Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o zákazníkovi a zástupcích zákazníka, které získal v souvislosti s uzavřením Smlouvy či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. Poskytovatel shromažďuje, zpracovává a užívá osobní údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely zajišťování provozu a ochrany sítí, doložení uzavření Smlouvy, vedení evidence zákazníků, vedení účtů, správy, poskytování a vyúčtování Služeb, ochrany před zneužitím Služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí, pro účely vymáhání pohledávek a za účelem další spolupráce se zákazníkem. Pro tyto účely zpracovává poskytovatel zejména následující osobní a identifikační údaje: titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození/popř. jiný národní identifikátor, čísla předložených dokladů totožnosti, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje o platbách, platební morálce a bankovním spojení. Poskytovatel dále na základě zákona zpracovává provozní údaje o datových přenosech a dalších službách poskytovaných poskytovatelem, a lokalizační údaje, jimiž se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tyto osobní údaje vč. údajů provozních a lokalizačních (dále jen „Údaje“) je poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právním řádem České republiky. Poskytovatel chrání Údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje. Uživatel podpisem Smlouvy uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním a užíváním Údajů pro účely výše uvedené, a to v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu platnosti Smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto všeobecné podmínky jinak.
- 5.2 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data pro účely nabízení produktů a služeb, pro marketingové a obchodní účely, a to v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, datum narození, telefonní číslo, e-mailové spojení, typ a objem využívaných služeb a délka trvání smluvního vztahu. Uživatel je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním dat podle tohoto odstavce, a to výslovným, určitým a srozumitelným projevem vůle.
- 5.3 Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn poskytnout Údaje v nezbytně nutném rozsahu osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak chrání jeho oprávněné zájmy, mimo jiné při vymáhání pohledávek poskytovatele za uživatelem. Poskytovatel je dále oprávněn předávat Údaje osobám, které se podílejí zejména na vytváření, nabízení, úpravě, poskytování a provozování služeb.
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní data po dobu nutnou pro dosažení daného účelu nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je dále oprávněn zpracovávat Údaje po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, hodnocení platební morálky uživatele, účetních potřeb apod. Zpracování dat trvající po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod zpracování. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení.
- 5.5 Uživatel má právo na přístup k osobním údajům v souladu s ust. § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů. Uživatel má dále právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.
- 5.6 Uživatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje za účelem ověřování a hodnocení jeho platební



morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy. Zákazník souhlasí s tím, že v případě, že bude v prodlení s úhradou jakékoliv peněžní pohledávky, je poskytovatel oprávněn předat údaje o této skutečnosti externí společnosti, která dluh vymáhá mimosoudní cestou.

5.7 Používá-li uživatel v rámci poskytování internetové služby více než jednu IP adresu, je jeho adresní rozsah registrován v databázi RIPE NCC s použitím skutečných kontaktních údajů uživatele (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo).

## 6. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

A) Od 25.5.2018 nabývá účinnosti nová směrnice EU – obecné nařízení o ochraně osobních údajů, tzv. GDPR (z angl. Zkratky General Data Protection Regulation). Celý název předpisu je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

B) V souladu s nařízením GDPR Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu s platnými právními předpisy, způsobem, který zajišťuje náležité zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí technických nebo organizačních opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému či protiprávnímu zpracování, jakož i k náhodné ztrátě, zničení nebo poškození osobních údajů zákazníků.

C) Na základě Smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a Uživatelem Poskytovatel přijímá, shromažďuje, upravuje, zpracovává, třídí a zálohují osobní údaje Uživatele (fyzické osoby), jako jsou Jméno, Příjmení, adresa trvalého bydliště, adresa přípojného místa, datum narození, rodné číslo, e-mail, tel. číslo, případně tel. číslo další kontaktní osoby, číslo účtu atd.

Pokud je Uživatel právnickou osobou, Poskytovatel zpracovává její údaje, jako jsou název právnické osoby, adresa sídla, případně korespondenční adresa, IČ, adresa přípojného místa, e-mail, tel. číslo kontaktní osoby.

Poskytovatel zpracovává výše uvedené údaje za účelem plnění Smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a Uživatelem, a to pro zajištění servisu Služeb a zkvalitnění poskytovaných Služeb, informačního systému Poskytovatele atd.

Údaje uživatelů přijímané na základě uzavřených smluv jsou zpracovávány Poskytovatelem na výpočetní technice a ve formě papírových evidencí.

D) Doba trvání zpracování

Doba trvání zpracování osobních údajů se sjednává na dobu určitou, a to až do ukončení plnění Smlouvy, ledaže z konkrétních okolností vyplýne, že povinnosti vyplývající z této Smlouvy mají trvat i po ukončení plnění Smlouvy – např. vymáhání dluhů od dlužníků Poskytovatele.

E) Místo zpracování, předávání osobních údajů do třetích zemí

Místem zpracování je sídlo Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn v souvislosti se zpracováním prováděným pro Uživatele předávat osobní údaje do zemí mimo Českou republiku, do třetích zemí nebo mezinárodní organizaci, ani provádět zpracování na prostředcích výpočetní techniky umístěných mimo Českou republiku.

F) Povinnost mlčenlivosti

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním Smlouvy, zejména mlčenlivost ohledně osobních údajů, které mu byly na základě plnění Smlouvy zpřístupněny. Tato povinnost mlčenlivosti není časově omezená ani není vázána na trvání Smlouvy.

Poskytovatel je povinen přijmout příslušná organizační opatření a prokazatelně seznámit všechny pracovníky, kterým by mohly být osobní údaje zpřístupněny, s povinností mlčenlivosti a se skutečností, že tato povinnost mlčenlivosti je časově neomezená. Poskytovatel je povinen na žádost Uživatele doložit, že příslušné osoby byly s povinností mlčenlivosti seznámeny.

G) Technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů

Poskytovatel je povinen přijmout v souladu s čl. 32 Nařízení vhodná technická opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a to s přihlédnutím k poslednímu stavu techniky, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování dle Smlouvy i k rizikům pro práva a svobody fyzických osob.

Poskytovatel podniká všechny přiměřené nezbytné kroky, aby zajistil bezpečné nakládání s osobními údaji klientů v souladu s prohlášením o ochraně osobních údajů. Data ukládá v bezpečném prostředí, které je chráněno kombinací fyzických a

technických opatření, jako například šifrovacími technologiemi či autentifikačními systémy, tak, aby se zamezilo ztrátě, zneužití, změně, zpřístupnění, zničení či odcizení údajů, a aby k nim neměly přístup neoprávněné osoby.

Poskytovatel je dále povinen přijmout vhodná organizační opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a která jsou odpovídající rizikům vyplývajícím z povahy zpracování osobních údajů, zejména:

- neposkytne žádné třetí osobě přístup k osobním údajům a k prostředkům, umožňujícím přístup k nim (zejména k osobnímu počítači, datovým nosičům, klíčům a k heslům umožňujícím přístup
- zajistí veškeré úložiště, zařízení nebo služby používané ke zpracování osobních údajů heslem
- zajistí jednoznačnou identifikaci přístupu každé osoby k osobním údajům na veškerých zařízeních používaných ke zpracování osobních údajů dle této Směrnice zavede elektronické prostředky ochrany ve formě antivirového a anti-malware software
- stanoví vnitřní pravidla ochrany osobních údajů v souladu s nařízením, své zaměstnance s těmito pravidly seznámí a zajistí kontrolu jejich dodržování

#### H) Součinnost Poskytovatele, povinnost být nápomocen

Poskytovatel je povinen poskytnout Uživatelům veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s případnou kontrolou prováděnou dozorovým úřadem v oblasti ochrany osobních údajů, např. Úřadem pro ochranu osobních údajů, zejména poskytnout veškeré informace a vysvětlení, která budou nezbytná k doložení toho, že zpracování osobních údajů Poskytovatelem je v souladu s Nařízením a Poskytovatel i Klient naplňují základní zásady a principy uvedené v Nařízení. Poskytovatel je povinen umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné správcem nebo jiným auditorem pověřeným správcem, a dále je povinen poskytnout řádnou součinnost nutnou k auditům, inspekcím a jiným kontrolám.

I) Poskytovatel určil pověřené osoby zodpovědné za ochranu osobních údajů: jsou nimi jednatelé společnosti SilesNet s.r.o.

J) Tímto článkem 6. Všeobecných Podmínek společnost SilesNet s.r.o. informuje všechny své zaměstnance o zpracování osobních údajů.

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Uživatel prohlašuje, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí, a stejně tak, že se seznámil a souhlasí s příslušným ceníkem či ceníky poskytovatele a specifikacemi služeb. Přístupem ke kterékoli ze služeb uživatele nebo jím zmocněnou osobou akceptuje uživatel příslušné lhůty a všeobecné podmínky poskytování služby. Dále uživatel přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků.

7.2 Uživatel se zavazuje informovat poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to zaslaným e-mailem do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

7.3 Smlouva se řídí právními předpisy ČR.

7.4 Spory vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací řeší poskytovatel primárně dohodou. Není-li to možné, postupuje se při řešení sporů podle příslušných ustanovení právních předpisů ČR.

7.5 Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2021.

**7.6 Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, kterou podepisují uživatelé a poskytovatel.**